

Regulamin świadczenia usługi kalibracji urządzeń w sieci Media Expert

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Sprzedaż Usługi kalibracji urządzeń organizowana jest w oparciu o niniejszy Regulamin (dalej: „Regulamin”).
 2. Sprzedaż Usługi kalibracji urządzeń (dalej: „Usługa”), prowadzona jest;
 - a) we wszystkich stacjonarnych sklepach detalicznych sieci Media Expert (dalej: „Sklepy stacjonarne”). Dane adresowe Sklepów stacjonarnych dostępne są u pracowników Sprzedawcy oraz pod linkiem: <https://sklepy.mediaexpert.pl>. W Sklepach stacjonarnych możliwy jest zakup Usługi łącznie przy zakupie Urządzenia, bądź Usługę można zakupić oddzielnie (samodzielna Usługa).
 - b) w sklepie internetowym www.mediaexpert.pl, (dalej: „Sklep Internetowy”). W Sklepie internetowym Usługa jest dostępna wyłącznie łącznie z zakupem Urządzenia.
- Sprzedawcami Usług są spółki prowadzące Sklepy stacjonarne mediaexpert wskazane w § 3 ust.1 lit. b-m oraz spółka TERG S.A.– właściciel Sklepu internetowego, którego dane są podane w § 3 ust.1 lit. a. Spółki wskazane w § 3 ust.1 lit. a-m (zwane są dalej łącznie „Sprzedawcami”). Usługę w imieniu Sprzedawcy, wykonuje wybrany przez niego przedsiębiorca zwany dalej „Wykonawcą”, posiadający wszystkie stosowne uprawnienia do wykonania Usługi.
3. Usługa kalibracji Urządzeń (Usługa), to odpłatne świadczenie realizowane przez wskazanego przez Sprzedawcę Wykonawcę, dostępna w Sklepach stacjonarnych i w Sklepie Internetowym, polegające na optymalizacji ustawień i konfiguracji parametrów ekranu, wyświetlacza urządzenia, w szczególności parametrów obrazu oraz dźwięku. Standardowy zakres Usług obejmuje:

STANDARDOWY ZAKRES USŁUG KALIBRACJI		
INDEKS	NAZWA USŁUGI W SYSTEMIE	ZAKRES CZYNNOŚCI
899925	TV_Kalibracja obrazu STANDARD	Regulacja ostrości i proporcji obrazu Konfiguracja systemu poprawy płynności ruchu Wielopunktowa kalibracja balansu bieli i krzywej gamma Kalibracja kolorymetryczna przestrzeni barw Full HD i 4K (SDR) Sporządzenie certyfikatu kalibracyjnego
899926	TV_Kalibracja obrazu PREMIUM	Regulacja ostrości i proporcji obrazu Konfiguracja systemu poprawy płynności ruchu Wielopunktowa kalibracja balansu bieli i krzywej gamma Kalibracja kolorymetryczna przestrzeni barw Full HD i 4K (SDR) Sporządzenie certyfikatu kalibracyjnego Kalibracja krzywej tonalnej dla treści HDR10 i Dolby Vision Kalibracja palety barw Rec.2020 dla treści HDR10 i Dolby Vision Dostosowanie luminancji i krzywej gamma do oglądania dziennego Kalibracja osobnych profili dla konsoli Xbox i PlayStation
504552	KALIBRACJA OBRAZU PROJEKTORA	Regulacja geometrii i konwergencji obrazu projektora Regulacja ostrości i proporcji obrazu (Regulacja ogniskowej obiektywu) Konfiguracja systemu poprawy płynności ruchu Wielopunktowa kalibracja balansu bieli i krzywej gamma Kalibracja kolorymetryczna przestrzeni barw Full HD i 4K (SDR) Pomiar zaciemnienia pomieszczenia dla maksymalizacji kontrastu Kalibracja krzywej tonalnej dla treści HDR10 i Dolby Vision Kalibracja palety barw Rec.2020 dla treści HDR10 i Dolby Vision Dostosowanie luminancji i krzywej gamma do oglądania dziennego Kalibracja osobnych profili dla konsoli Xbox i PlayStation Sporządzenie certyfikatu kalibracyjnego
494291	KONFIGURACJA I KALIBRACJA HIFI (KINO, SOUNDBAR)	Rozpakowanie sprzętu Doradztwo w zakresie rozstawienia głośników W zależności od sposobu połączenia głośników (do wyboru) Ułożenie przewodów we wcześniej przygotowanych miejscach Sparowanie połączeniem bezprzewodowym (bluetooth) głośników ze sprzętem HI-FI Podłączenie sprzętu HI-FI do istniejącej sieci elektrycznej Podłączenie przewodowe lub bezprzewodowe sprzętu HI- FI z telewizorem i dodatkowymi urządzeniami (konsola, blu-ray) Pierwsze uruchomienie i konfiguracja wejść/wyjść audio w podłączonych urządzeniach Kalibracja dźwięku przestrzennego Dolby Atmos, DTS:X (z wykorzystaniem dedykowanego mikrofonu – jeżeli dotyczy) Podłączenie sprzętu HI-FI do sieci WI-FI i konfiguracja serwisów streamingowych, radia internetowego (Spotify, Tidal) (na życzenie) Demonstracja brzmienia różnych systemów dźwięku HI-FI i ich dobór do preferencji klienta Instruktaż z uruchamiania i korzystania ze sprzętu HI-FI (zmiana źródeł dźwięku, zmiana trybów pracy) Sparowanie sprzętu HI-FI z dedykowaną aplikacją na smartfonie klienta (na życzenie)
391554	IT Kalibracja ekranu monitora (notebook, zewnętrzny)	Sprawdzenie połączeń i ustawień karty graficznej Regulacja jasności, oraz temperatury barwowej Wielopunktowa kalibracja krzywej tonalnej (gamma) Oprofilowanie przestrzeni barwowej za pomocą macierzowego profilu ICC Sporządzenie certyfikatu kalibracyjnego i kopii plików

4. Zakres Usługi może być różny, w zależności od modelu Urządzenia i wybranego wariantu Usługi
5. Usługa realizowana jest zgodnie z cennikiem stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
6. Usługi odstępne są dla urządzeń takich jak: telewizory, projektory, sprzęt Hi Fi, soundbary, komputery, monitory (dalej Urządzenia).

§ 2

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. **Kupującym Usługę** (dalej „Klient”) może być osoba fizyczna pełnoletnia, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, będąca Konsumentem w rozumieniu art. 22 (1) K.C. (za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową), Przedsiębiorca Indywidualny, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, dokonująca w Sklepie stacjonarnym lub Sklepie Internetowym zakupu towaru lub Usługi, w ilościach detalicznych na potrzeby własne zgodnie z §2. Za Przedsiębiorcę Indywidualnego uważa się osobę fizyczną zawierającą umowę związaną bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą, jeśli z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
2. W celu realizacji Usługi, na dane kontaktowe Klienta podane przy zakupieniu Towaru i /lub Usługi w Sklepie stacjonarnym, lub w toku składania zamówienia w Sklepie Internetowym, w ciągu 72 godzin roboczych od zakupu, skontaktuje się z Klientem przedstawiciel Wykonawcy, za pośrednictwem wiadomości sms celem potwierdzenia otrzymania zlecenia realizacji Usługi. Następnie Wykonawca kontaktuje się z Klientem telefonicznie w celu umówienia terminu realizacji Usługi. Termin realizacji Usługi, to co do zasady w miesiącach luty- wrzesień to do 14 dni, a w miesiącach październik- styczeń 21 dni od daty kontaktu przedstawiciela Wykonawcy. Termin ten może ulec wydłużeniu, o czym Klient zostanie uprzednio poinformowany.

3. Na żądanie Klienta termin realizacji Usługi może być wydłużony i ustalony indywidualnie. Dostępność realizacji Usługi w indywidualnie ustalonym terminie zostanie potwierdzona przez Wykonawcę niezwłocznie. Przed ustalonym indywidualnie terminem realizacji Usługi Wykonawca nawiąże kontakt z Klientem na zasadach opisanych w ust. 2.
4. Warunkiem przystąpienia do realizacji Usługi jest uprzednie opłacenie Usługi. W przypadku zakupu Usługi zarówno w Sklepie stacjonarnym, jak i Internetowym płatność realizowana jest przy zakupie Usługi. Płatność za Usługę winna być zrealizowana formą płatności dostępną odpowiednio w sklepie stacjonarnym, Sklepie internetowym (zgodnie z Regulaminem tego sklepu internetowego: <https://www.mediaexpert.pl/s/regulamin>).
5. W przypadku niemożności nawiązania przez Wykonawcę kontaktu z Klientem, z przyczyn leżących po stronie Klienta, np. niedostępność Wykonawca ponowi kontakt z Klientem. Co do zasady nawiązanie kontaktu z Klientem następuje telefonicznie, do 9 prób. W przypadku bezskuteczności kontaktu telefonicznego, Wykonawca wysyła wiadomość sms z informacją o próbie kontaktu, z prośbą o kontakt zwrotny i ustalenie terminu realizacji Usługi. Po wyczerpaniu tej procedury kontaktowej, dalsza inicjatywa w zakresie realizacji Usługi jest po stronie Klienta.
6. Usługa wykonywana jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej, w miejscu docelowym podłączenia i użytkowania Urządzenia.
7. Realizacja Usługi możliwa jest wyłącznie w przypadku:
 - a) istnienia sprawnie działającej, odpowiadającej rodzajowi i wymaganiom zakupionego towaru instalacji elektrycznej, antenowej i internetowej lub innej instalacji wymaganej do uruchomienia Urządzenia,
 - b) miejsce realizacji Usługi - użytkowania Urządzenia powinno zostać wybrane w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy prawa, normy oraz odpowiadać zwyczajowo przyjętym miejscom użytkowania tego typu Urządzenia, a także musi spełniać techniczne wymogi podłączenia i uruchomienia sprzętu;
 - c) miejsce świadczenia usługi powinno być łatwo dostępne oraz posiadać wolną przestrzeń niezbędną do wykonania czynności konfiguracyjnych w ramach Usługi.
 - d) instalacja lub przyłącze Urządzenia powinno posiadać parametry jakościowe i techniczne adekwatne do Urządzenia kalibrowanego w ramach Usługi.
8. Za odpowiednie, to jest na warunkach opisanych powyżej przygotowanie miejsca realizacji Usługi, wyłączną odpowiedzialność ponosi Klient.
9. Usługi nie obejmują:
 - a) wykonania, naprawy, przerabiania, modernizacji instalacji lub przyłącza na potrzeby uruchomienia Urządzenia.
 - b) przerabiania, demontażu elementów wyposażenia lokalu bądź konstrukcji lokalu w tym np. mebli na potrzeby wykonania Usługi, lub przystosowania miejsca, w którym Usługa ma zostać wykonana,
 - c) przerabiania lub demontażu elementów zakupionego w Media Expert Urządzenia na potrzeby jego montażu i uruchomienia.
10. Sprzedawca (poprzez działającego w jego imieniu wskazanego Wykonawcę) ma prawo odmówić realizacji Usług jeśli miejsce montażu i uruchomienia sprzętu nie spełnia jednego lub wielu warunków opisanych w ust. 2 – 9 lub obejmuje jego wykluczenie opisane w niniejszym ustępie. **Ostateczna decyzja o możliwości wykonania Usługi należy do Wykonawcy**, który ma prawo odmówić realizacji jej wykonania. W przypadku odmowy przez Wykonawcę realizacji Usługi, Klientowi przysługuje uprawnienie do ponowienia Usługi po usunięciu wszystkich obiektywnych przeszkód uniemożliwiających uprzednią realizację Usługi bądź uprawnienie do odstąpienia od umowy sprzedaży, ale wyłącznie do Usługi.
11. Sprzedawca a także działający w jego imieniu wskazany Wykonawca ma prawo odmówić realizacji Usług jeśli urządzenie, na którym usługa ma zostać wykonana jest:
 - a) uszkodzone
 - b) niesprawne
 - c) działające wadliwie
 lub realizacja usługi może przyczynić się do jednego z powyższych stanów funkcjonalnych urządzenia. W takim przypadku Klientowi przysługuje uprawnienie opisane w ust. 7 zdanie ostatnie.
12. Usługa powoduje, zmianę ustawień obrazu i dźwięku Urządzenia w zależności od typu usługi, w stosunku do ustawień fabrycznych między innymi w zakresie np. intensywności, nasycenia barw, widoczność szczegółów figur, krawędzi a także wysokości tonów, poziomu basu oraz dźwięku przestrzennego.
13. W przypadku zastrzeżeń do realizacji Usługi w zakresie parametrów osiągniętych ustawień np. ustawień i kolorystyki obrazu, regulacji tonów dźwięku, na żądanie Klienta przeprowadzona zostanie tzw. rekalkibracja, czy ponownie wykonana Usługi z dostosowaniem regulowanych parametrów obrazu lub dźwięku, możliwie do oczekiwania Klienta.
14. Usługa rekalkibracji realizowana jest w następstwie reklamacji skierowanej do sprzedawcy (w sklepie stacjonarnym), lub na dane kontaktowe sprzedawcy zgodnie z procedurą opisaną w par. 4. Termin realizacji usługi rekalkibracji jest ustalany indywidualnie w ramach dostępności czasowej Wykonawcy, co na zasady w terminach jak w par. 2 ust. 2.
15. W przypadku ponownej reklamacji realizacji Usługi z tej samej przyczyny – brak zadowolenia Klienta z osiągniętych parametrów Usługi. W następstwie złożonej reklamacji w terminie i na zasadach opisanych wyżej możliwe jest przeprowadzenie usługi dekalibracji czyli przywrócenie ustawień fabrycznych Urządzenia
16. Wykonanie dekalibracji zostanie potwierdzone dokumentem wystawionym przez Wykonawcę, który to dokument stanowi podstawę do zwrotu ceny za Usługę.
17. Cena za Usługę zostanie Klientowi zwrócona, według jej wartości na dzień zakupu Usługi zgodnie z Cennikiem, w sposób, w którym Klient dokonał zapłaty lub inny ustalony wspólnie z Klientem
18. Procedura rekalkibracji, dekalibracji opisana w niniejszym ustępie jest wykonywana nieodpłatnie jeden raz.

§ 3

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Współadministratorami danych osobowych są spółki z Grupy Media Expert (kontakt: TERG S.A., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów lub inspektor@me.pl). Grupę Media Expert tworzą spółki odpowiedzialne za prowadzenie sprzedaży w sklepach Media Expert, w tym również na [mediaexpert.pl](https://www.mediaexpert.pl), (dalej: Media Expert). Są to:
 - a) TERG S.A., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, REGON 570217011, NIP: 7671004218, KRS 0000427063
 - b) ME M01 Sp. z o.o., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, REGON: 384110047, NIP: 7671714109, KRS 0000798896
 - c) ME M02 Sp. z o.o., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, REGON: 384099558, NIP: 7671714049, KRS 0000798323
 - d) ME M03 Sp. z o.o., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, REGON: 384099564, NIP: 7671714055, KRS 0000798325
 - e) ME M04 Sp. z o.o., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, REGON: 384099601, NIP: 7671714061, KRS 0000798326
 - f) ME M05 Sp. z o.o., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, REGON: 384110099, NIP: 7671714115, KRS 0000798899
 - g) ME M06 Sp. z o.o., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, REGON: 384099535, NIP: 7671714026, KRS 0000798327
 - h) ME M07 Sp. z o.o., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, REGON: 384057459, NIP: 7671713943, KRS 0000797868
 - i) ME M08 Sp. z o.o., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, REGON: 690457914, NIP: 8132199474, KRS 0000108761
 - j) ME M09 Sp. z o.o., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, REGON: 384099417, NIP: 7671714032, KRS 0000798328
 - k) ME M10 Sp. z o.o., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, REGON: 384099268, NIP: 7671713995, KRS 0000798330
 - l) ME M11 Sp. z o.o., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, REGON: 384091083, NIP: 7671713972, KRS 0000797960
 - m) ME M12 Sp. z o.o., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, REGON: 384099386, NIP: 7671714003, KRS 0000798331
2. Dane osobowe przetwarzamy w celu realizacji Usługi montażu i instalacji towarów, dlatego że przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji umowy. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zrealizowania Usługi. Klient ma prawo do: dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia oraz ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, a także złożenia skargi dotyczącej przetwarzania danych. Na stronie <https://www.mediaexpert.pl/s/zasady-przetwarzania-danych> znajdują się pełne informacje o ochronie danych.

§ 4

ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Na procedurę związaną zamówieniem i z wykonaniem Usługi Klientowi będącemu konsumentem lub Przedsiębiorcy Indywidualnemu na prawach konsumenta przysługuje reklamacja do Sprzedawcy. Jest to tryb niezależny od procedury opisanej w § 2 ust.10.
2. Do zgłoszenia reklamacji związanych z niewłaściwym wykonaniem Usług i dochodzeniem roszczeń z tego tytułu uprawniony jest wyłącznie Klient.
3. Reklamacje dotyczące Usługi mogą być zgłaszane mailowo na adres dok@mediaexpert.pl, telefonicznie lub pisemnie, na adres siedziby Sprzedawcy lub w dowolnym Stacjonarnym sklepie detalicznym sieci Media Expert.
4. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać: dane zamawiającego usługę Klienta, określone roszczenia, dane kontaktowe oraz skan lub zdjęcie protokołu montażu. W przypadku reklamacji nie zawierających tych danych Klient może zostać wezwany do uzupełnienia reklamacji.
5. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie do 14 dni od dnia ich zgłoszenia Sprzedawcy .
6. W sytuacji konieczności przeprowadzenia oględzin związanych ze zgłoszonymi roszczeniami Sprzedawca, a także działający w jego imieniu Wykonawca zastrzega sobie prawo do wykonania ponownej wizyty w miejscu realizacji Usługi. Data wizyty pozostaje do ustalenia z Klientem, w takim wypadku termin, o którym mowa w ust. 5 może ulec odpowiedniemu przesunięciu.
7. Rozpatrywanie roszczeń odbywać będzie się na zasadach określonych przez Kodeks Cywilny.

§ 5

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy regulamin jest dostępny we wszystkich stacjonarnych sklepach detalicznych sieci Media Expert oraz pod adresem: <https://www.mediaexpert.pl/lp,montaz-instalacja?lp=uslugi> .
2. Klient będący Konsumentem albo Przedsiębiorcą Indywidualnym, który zawarł Umowę sprzedaży, na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny. Szczegółowe zasady odstąpienia od Umowy sprzedaży zawartej za pośrednictwem sklepu internetowego www.mediaexpert.pl, określone są w § 9 Regulaminu Sklepu Internetowego Media Expert <https://www.mediaexpert.pl/s,regulamin>, z którymi Klient winien się zapoznać w toku procesu zakupu.
3. **Zgodnie z art. 37 ustawy o Prawach konsumenta, w chwili odstąpienia przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę Indywidualnego od umowy zawartej na odległość wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę Indywidualnego, w tym Usług np. dostawy, transportu, montażu, konfiguracji, itp.**
4. W przypadku, gdy w zakupionym Urządzeniu, zostanie ujawniona wada lub Urządzenie jest niepełnowartościowe sprzedawca ponosi odpowiedzialność względem klientów będących konsumentami za wady produktów, zgodnie z regulacjami ustawy o prawach konsumenta (w zakresie niezgodności produktu z Umową sprzedaży). Natomiast producent/gwarant Urządzenia zgodnie z udzieloną gwarancją jakości. Reklamacje na podstawie gwarancji mogą być składane u gwaranta lub w sklepie w terminie wskazanym w dokumencie gwarancyjnym. W przypadku sprzedaży na odległość klientowi będącemu konsumentem w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu cywilnego, przysługują uprawnienia, w tym prawo odstąpienia od umowy sprzedaży, przewidziane przepisami Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o Prawach konsumenta.
5. W zakresie nieregulowanym w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny a w przypadku Klientów będących Konsumentami także przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta. Dodatkowo w odniesieniu do nabycia produktu za pośrednictwem Sklepu Internetowego mają zastosowanie zapisy Regulaminu Sklepu Internetowego Media Expert www.mediaexpert.pl
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 23.10.2023 r.